

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO FISIATRIA RIABILITAZIONE S.R.L.

Presidio Ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitazione
Accreditata e Poliambulatorio Privato

P. IVA: 01006931008 - C. F.: 01565340583


VIA DEI PIOPPI, N. 6 – 00172 Roma



Titolare del Documento

	<p>CENTRO FISIATRIA RIABILITAZIONE S.R.L.</p> <p>Sede Legale ed Operativa Via dei Pioppi, n.6, 00172 Roma P.IVA : 01006931008 - C.F. : 01565340583 Tel. 06.2310734 - Cell. 3208157221 E-Mail: fisio.pioppi@tiscali.it Sito Internet: www.fisiatriaeriabilitazione.it</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Redatto in collaborazione con Gruppo Ecosafety

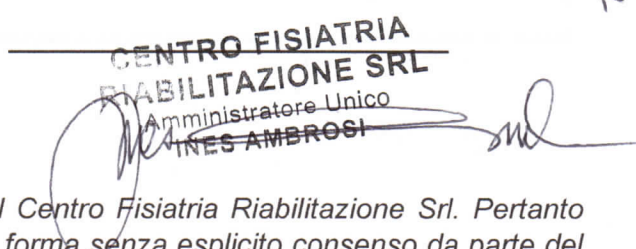
	<p>Ecosafety S.r.l. Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente.</p> <p>Via di Tor Vergata, 440 B- 00133 Roma Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248 www.ecosafety.it</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Rev. Ed	Motivazione	Data
1.2	Integrazioni	06.12.2018
2.2	Integrazioni	02.08.2019
3.2	Modifiche	15.01.2021
4.2	Modifiche	28.05.2021

Timbro e Firma del DS



Timbro e Firma della R. Legale



Il presente documento contiene informazioni e dati del Centro Fisiatria Riabilitazione Srl. Pertanto documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.

PREMESSA	4
SEZIONE PRIMA.....	5
Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali.....	5
La Struttura	6
l'Organizzazione	6
Principi Fondamentali.....	8
Diritti dei Pazienti	10
Obiettivi della Società.....	10
Vision , Mission	10
SEZIONE SECONDA	12
Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati.....	12
Tipologia di prestazioni Erogate	13
Modalità di Prenotazione.....	16
Presa in Carico del Paziente	17
SEZIONE TERZA.....	19
Standard di qualità, impegni e programmi.....	19
SEZIONE QUARTA	20
Meccanismi di tutela e di verifica.....	20
Reclami	20
Organi di tutela dei pazienti.....	20
Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi	21

PREMESSA

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Centro e le modalità per accedervi. La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Centro per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Il Centro Fisiatria Riabilitazione Srl attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Centro.

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Centro, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

Cordialmente

L'amministratrice Unica

SEZIONE PRIMA

Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

Il Centro di Fisiatria Riabilitazione S.r.l. nasce nel 1975. La Rappresentante Legale è Ines Ambrosi, che attualmente è ancora l'Amministratrice Unica del Centro. Il Centro è specializzato nel campo del Recupero fisico dei propri pazienti/utenti.

Dal 2018 siamo autorizzati anche per il Poliambulatorio Privato (visite specialistiche).

La sede operativa del Centro si trova a Roma in Via dei Pioppi, n. 6 - 00172 Roma, quartiere Centocelle.

Il Centro è accreditato ed autorizzato con DCA N. U00220 del 05 giugno 2018 dalla Regione Lazio/ASL Roma 2.

Negli ultimi anni, il Centro è stato modernizzato a livello strutturale, tecnologico ed organizzativo garantendo un miglioramento qualitativo dei Servizi erogati e l'affidabilità della strumentazione terapeutica.

La Direzione ha anche approvato ed adottato in data 18.09.2013 il Modello Organizzativo di cui al D.lgs. 231/2001, che viene aggiornato all'occorrenza, questo integra quanto definito già nel Sistema della Qualità ed impone il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Centro.



La Struttura

La struttura ha una superficie di circa 340 m² e si sviluppa su tre piani (piano terra, primo e secondo piano) di un edificio sito a Roma in Via dei Pioppi n. 6.

L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per l'attività svolta, si compone di n. 2 sale attesa, con picco massimo di n.10 persone, un desk accettazione, un ufficio amministrazione, N.10 box per la Rieducazione Motoria, 4 spogliatoi uomo/donna, 4 bagni di cui uno per disabili, una palestra, una sala per le attività dinamiche per disabili ed un deposito.

Il Centro mediante eroga n.600 prestazioni giornalieri.

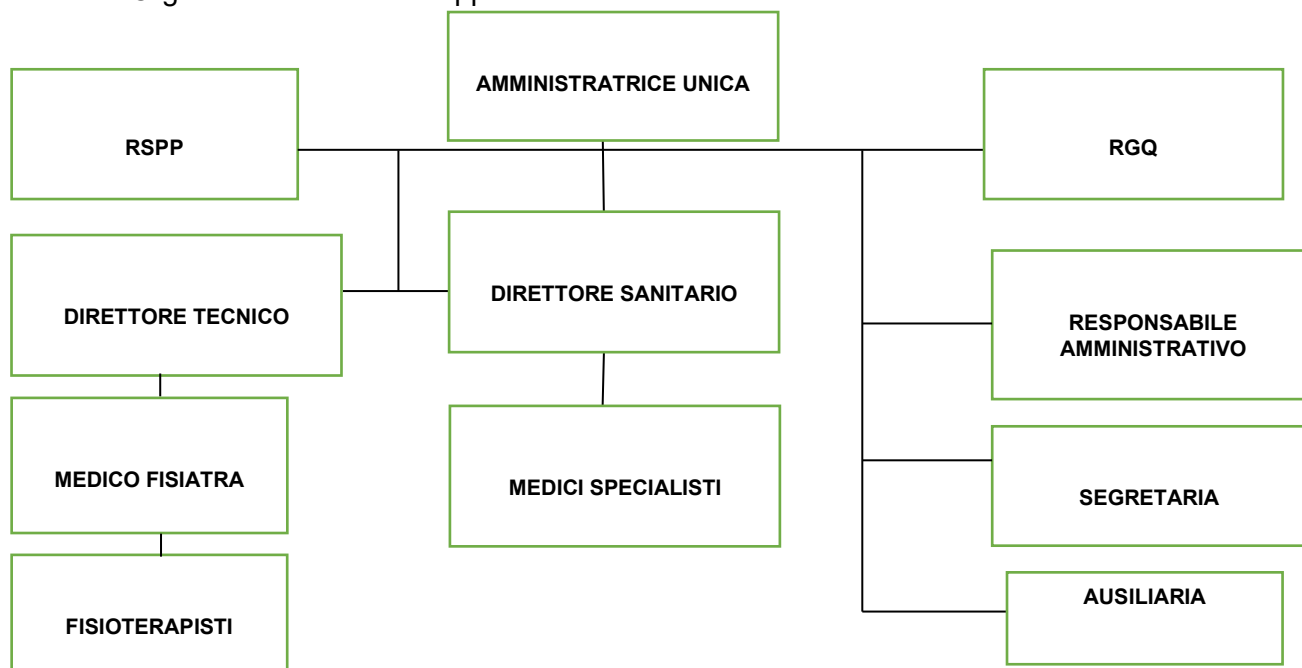
Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

l'Organizzazione

La nostra Organizzazione è così rappresentata¹:



¹Per l'elenco completo del personale in servizio vedere l'allegato 1 a questo documento.

L'Amministratrice Unica del Presidio è la Dott.ssa Ines Ambrosi.

Compito dell'Amministratrice Unica è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l'area Amministrazione/Segreteria.

E' inoltre preposto alla gestione rapporti con gli Enti ed alla gestione del **personale dei settori amministrativi e di segreteria**.

Il Direttore Sanitario è il Dott. Marco Villa, Ortopedico; a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Il Direttore Tecnico è la Dott.ssa Caterina Stazi; a lei è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie del suo settore, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori del settore fisioterapico affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Il **personale sanitario, medico e non**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile

dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.

Principi Fondamentali

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adequata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: Il Centro garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene sottoposto ai Pazienti, per poi essere consegnato, compilato, in Accettazione.

Efficacia ed efficienza: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

Informazione: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale di Accettazione, dal Direttore Sanitario/Tecnico, dai Terapisti e dai Fisiatri/Medici Specialisti; la consegna di documentazione d'informativa specialistica; il sito Internet ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in Accoglienza, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

Tutela: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

Standard di Qualità: La Qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti stabiliti dal Commissario ad Acta, relativamente all'ottenimento dell'accreditamento al SSN/SSR. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

La Direzione del **CENTRO** si è impegnata ad adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**” di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall’ambiente circostante.

Diritto di prevenzione Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di pensiero e di religione Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Diritti dei Pazienti

L'organizzazione assicura:

- > **Il Diritto All'informazione-Consenso Informato:** Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici competenti e dei terapisti;

- > **Il Diritto Alla Riservatezza:** In fase di Accettazione, viene esposta integralmente l'informativa privacy relativa al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Dlgs. 196/03 e dal RUE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali". E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

Obiettivi della Società

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante i servizi di Fisiokinesiterapia, Ginnastica Medica (FKT) Accreditati e Visite Specialistiche Private.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale "Omega Plus") e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale del Centro.

Vision , Mission

La Visione

La nostra strategia è fare del Centro un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta dei servizi di Fisiokinesiterapia, Riabilitazione e Visite Specialistiche Private.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche
- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- eccellere nell'erogazione dei servizi

La Missione

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

Prestazioni professionali

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio all'utente

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

Risorse Tecnologiche

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni fisioterapiche.

Risorse Umane

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere l'accreditamento all'interno del Servizio Sanitario Nazionale e l'autorizzazione per il Poliambulatorio Privato.

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

SEZIONE SECONDA**Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati****Dove siamo e come raggiungerci**

Il **CENTRO** si trova in Via dei Pioppi, n.6 a Roma, quartiere Centocelle.

Parcheggio: gratuito nelle strade limitrofe al Centro.

Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 19.30, il sabato è chiuso.

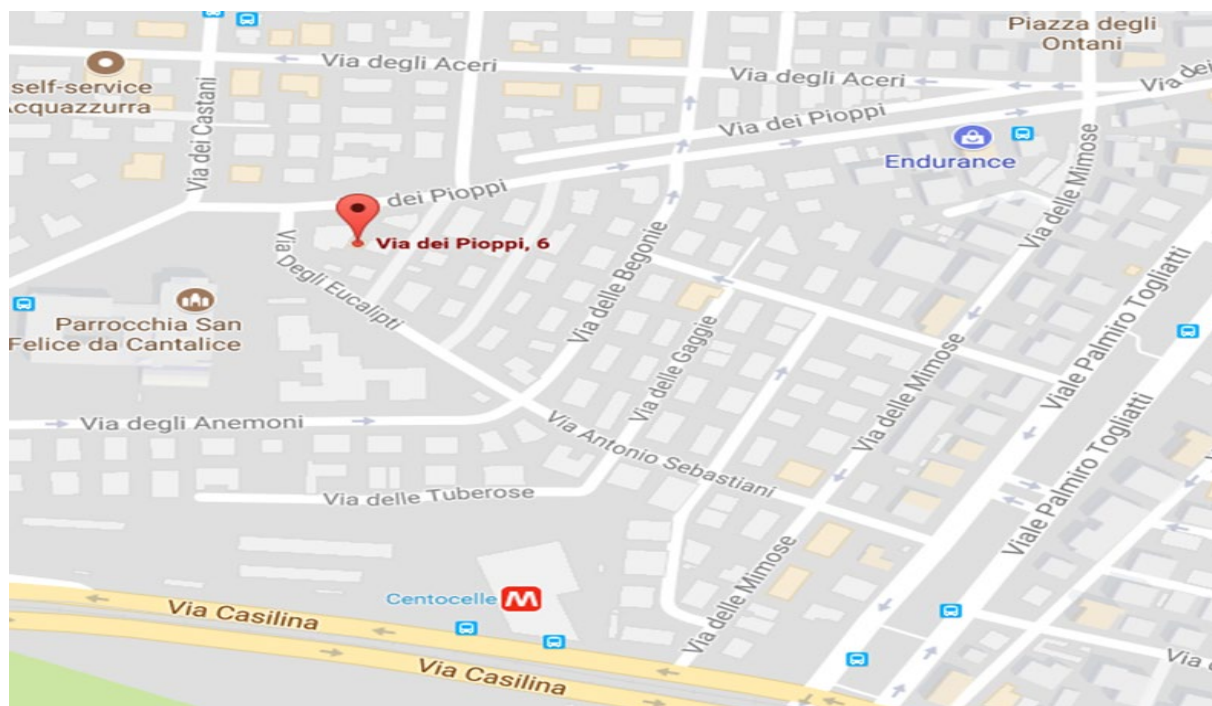
Erogazione delle Prestazioni: dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30, il sabato è chiuso.

Tel. 06.2310734 – **Cell.** 3208157221

E-Mail: fisio.pioppi@tiscali.it

Sito Internet: www.fisiatriaeriabilitazione.it

Cartelli e personale bilingue potranno indirizzare l'utenza straniera all'utilizzo dei nostri servizi.

**In automobile**

Il **CENTRO** è comodamente raggiungibile con mezzi propri, attraverso la Casilina o la Palmiro Togliatti.

Mezzi Pubblici

Metro C Fermata Centocelle – 600 mt a piedi

Bus: linee 451 – 556 – 213 – 430

Tipologia di prestazioni Erogate

Il settore Fisioterapico diretto dalla Dott. ssa Caterina Stazi, specialista in Medicina e Fisiatria eroga le seguenti prestazioni fisioterapiche in regime di accreditamento e privato:

SETTORE TERAPIE FISICHE

- Rieducazione neuromotoria (accreditata)
- Rieducazione motoria attiva (accreditata)
- Rieducazione motoria passiva (accreditata)
- Rieducazione motoria in gruppo (privata)
- Correnti Diadinamiche (private)
- Tecarterapia (privata)
- Elettrostimolazioni (accreditate)
- Ionoforesi (private)
- Infrarossi (accreditato)
- Laserterapia I.R (privata)
- Laser terapia F.O. (privata)
- Manipolazioni vertebrali (accreditate)
- Magnetoterapia (privata)
- Correnti Tens (private)
- Ultrasuoni (privati)
- Biofeedback (privato)
- Onde D'urto (private)

METODICHE RIABILITATIVE

- Terapia Manuale Ortopedica
- Souchard
- Mezieres
- Bobath
- Maitland
- Mobilizzazione del Sistema Nervoso (N.O.I.)
- Mulligan Concept
- Perfetti
- P.N.F. (Kabat)
- Pompage C. Vertebrale

MASSOTERAPIA PRIVATA

- Distrettuale decontratturante
- Riflessologia plantare
- Linfodrenaggio manuale

GINNASTICA MEDICA PRIVATA

- Correttiva,
- Posturale globale
- Propriocettiva,
- Respiratoria.

TRATTAMENTO MEDICO PRIVATO

- Mesoterapia Antalgica,
- Infiltrazione articolare
- Infiltrazione Ossigeno zona sottocutanea
- Infiltrazione Ossigeno-Ozono Intrarticolare

VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE

- Fisiatria

Terapie in accreditamento

Elettrostimolazione: questa terapia consente la stimolazione concentrata della muscolatura tramite l'uso di correnti (quelle più indicate sono la corrente faradica, e la corrente ad impulsi regolabili) per il trattamento di molteplici patologie dei tessuti ossei, muscolari, tendinei e dei legamenti. I benefici constatati sono: l'aumento del trofismo della zona trattata, la diminuzione dei processi infiammatori, la migliore ossigenazione dei tessuti e la riduzione delle aderenze.

Infrarossi: l'energia ad infrarossi utilizza l'aria circostante come mezzo di propagazione ed il calore penetra a livello profondo nell'organismo consentendo una temperatura ideale e grandi benefici per la salute. Il calore ad infrarossi può essere applicabile a diversi tipi di malattie: disturbi della circolazione, reumatismi, artrite, artrosi, stiramenti muscolari.

Terapia manuale Ortopedica e mobilizzazioni vertebrali: La terapia manuale agisce partendo da una valutazione dei disordini funzionali dell'organismo per poi porsi, come obiettivo, la riduzione o addirittura l'eliminazione dei disturbi individuati (articolari, viscerali, cranio-sacrali, fasciali). La mobilizzazione vertebrale tende ad eliminare la sintomatologia dolorosa in alcune manifestazioni patologiche della colonna vertebrale e del bacino, come sciataglie, lombalgie, cervicalgie ecc...

Rieducazione motoria: Terapia del movimento (chinesiterapia), mira a ristabilire la normale funzionalità muscolare, miofasciale, articolare e di coordinazione del movimento di uno o più arti e, di conseguenza, di tutto il corpo. Viene effettuata, in genere, inizialmente in maniera passiva e poi attiva. E' indispensabile in caso di interventi chirurgici a carattere ortopedico, sia come preparazione ad esso che, in seguito, come riabilitazione. Essa risulta inoltre determinante nel trattamento delle patologie a carattere neuro-motorio (Parkinson, sclerosi, ictus, Alzheimer).

Terapie Private

Magnetoterapia: consiste nell'irradiazione di un campo magnetico in una zona localizzata, è praticata in seguito ad indicazioni specialistiche di ortopedia, fisiatria e geriatria.

Ginnastica posturale: la ginnastica ortopedica corregge i disturbi della colonna vertebrale. Il posturologo segue costantemente i movimenti del paziente intervenendo dove ritiene opportuno.

Linfodrenaggio: favorisce il drenaggio della linfa dalla periferia dell'organismo al cuore consentendo una migliore vascolarizzazione sanguigna. E' indicata per edemi linfostatici estesi, edemi post-traumatici, edemi linfostatici post-operatori, malattie dell'apparato digerente e malattie dermatologiche.

Tecarterapia: è una metodologia che permette di riattivare i naturali processi fisiologici del metabolismo tissutale. Consente di raggiungere i tessuti più in profondità, ha effetti duraturi nel tempo e consente una rapida attenuazione del dolore.

Ultrasuoni: l'ultrasuonoterapia utilizza vibrazioni sonore ad intensità variabile, che penetrano nel tessuto sottocutaneo. Particolarmente indicata per nefriti e sciatalgie.

Elettroterapia antalgica: prevede l'utilizzo dell'energia elettrica a corrente continua e a corrente variabile, TENS (o transcutaneous electrical nerve stimulation) e Diadinamica. La terapia è indicata per affezioni muscolari di tipo infiammatorio e nervoso; la corrente stimola le fibre nervose sottocutanee, provocando una sensazione di formicolio.

Massoterapia: il terapeuta effettua sul paziente manovre specifiche mirate a modificare e regolare la vascolarizzazione cutanea ed il tono muscolare. Ha effetti sul piano biochimico, neurologico e vascolare.

Ionoforesi: si intende l'introduzione di un farmaco nell'organismo attraverso l'epidermide (somministrazione per via transcutanea), utilizzando una corrente continua (corrente galvanica), prodotta da un apposito generatore. Sostanzialmente si potrebbe definire un'iniezione "senza ago". I vantaggi della somministrazione di farmaci con questa modalità sono essenzialmente: evitare la somministrazione per via sistemica (orale, intramuscolare, endovenosa); applicare il farmaco direttamente nella sede corporea interessata dalla patologia; permettere l'introduzione del solo principio attivo, senza veicolanti (eccipienti).

Laserterapia (Light Amplification by the Stimulated Emission of Radiation): il laser è un'emissione di luce ad altissima potenza, e le sue applicazioni dipendono dalla lunghezza

d'onda della sorgente luminosa utilizzata. Nella laserterapia la luce laser viene defocalizzata, per sfruttarne essenzialmente il potente effetto antinfiammatorio ed antidolorifico. La sua azione è benefica per varie patologie, tendiniti, infiammazioni, contratture muscolari, artrosi e postumi traumatici.

Onde d'urto: Le **onde d'urto** sono onde di pressione (acustiche) prodotte da appositi generatori. Gli effetti dell'Onda d'Urto sono: **Effetto Precoce:** simpaticoplegia indotta sulle terminazioni nervose vasali con conseguente aumento del letto capillare. **Effetto Tardivo:** attivazione della Collagenasi 1, enzima responsabile della frammentazione della membrana basale dei vasi che determina la risposta angiogenetica. **Azione sul tessuto osseo:** rotture della pellicole che impediscono la rigenerazione del callo osseo (pseudoartrosi). Azione litica sulle micro calcificazioni.

Il Poliambulatorio privato diretto dal Dott. Marco Villa, Ortopedico, eroga visite specialistiche, in specifico di:

- Ortopedia e Traumatologia
- Endocrinologia
- Malattie del Metabolismo e Diabetologia
- Angiologia
- Chirurgia Vascolare (solo visite)
- Cardiologia
- Dermatologia e Venereologia
- Neurologia
- Reumatologia

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Centro e sul sito web: www.fisiatriaerabilitazione.it

Modalità di Prenotazione**Settore Fisioterapico:**

La prenotazione delle **prestazioni** è necessaria per le prestazioni in accreditamento e qualora si abbia la necessita di uno specifico terapeuta od orario per accedere alla stessa; bisogna recarsi al Centro, presso il Desk accettazione dove viene applicato un **protocollo di urgenza** nei casi Post operatori, Post traumatici e di Neurologie gravi.

Documenti Necessari

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Centro, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità;
- Tessera Sanitaria;
- Firma del consenso alla Privacy (al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del D.lgs196/03 e RUE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy).

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

In base alla tipologia di prestazioni, dovrà presentare:

A. TERAPIE ACCREDITATE

- Prescrizione medica o impegnativa (ricetta rosa o dematerializzata) valida (1 anno).

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome
- Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Codice Fiscale paziente
- Tipo della prestazione richiesta e diagnosi
- Timbro e firma del medico
- Data
- ICD 9 CM

B. TERAPIE IN REGIME PRIVATO

- Prescrizione su ricettario bianco con i dati del medico prescrittore.

Per tutte le prestazioni, il Desk Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente,

al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento).

Visite Specialistiche Private:

Le prenotazioni possono avvenire telefonicamente, attraverso il sito aziendale o di persona presentandosi al desk - accettazione. Il Paziente/Utente concorderà con la segretaria una data, scelta tra le sue disponibilità e quelle del medico prescelto.

Presa in Carico del Paziente**L'accettazione****Settore Fisioterapico:**

Il personale in accettazione verifica la documentazione consegnata dal Paziente ed in base all'inserimento dei dati nel Sistema informatico del Centro "OmegaPlus", avviene la programmazione degli appuntamenti con il terapeuta.

Il Percorso Terapeutico

Il paziente è seguito dal medesimo terapeuta per l'intero percorso riabilitativo. Dopo un'accurata analisi della documentazione, il medico fisiatra con il terapeuta pianifica il percorso terapeutico per ottenere il recupero della funzionalità e la riduzione della sofferenza.

In base alle valutazioni iniziali, stilate dal Medico Fisiatra, che hanno definito il percorso terapeutico, il Terapeuta ha la possibilità di stimare i progressi ed i benefici raggiunti. Qualora riscontrasse esiti diversi dalle aspettative iniziali può consultarsi con il Medico Fisiatra al fine di reindirizzare il paziente dal medico di base o specialista che hanno effettuato la prescrizione.

Nel caso in cui il Terapeuta dovesse assentarsi, il Centro applica un protocollo per il passaggio di consegne delle terapie del proprio Paziente al fine di garantire la continuità del percorso terapeutico.

Per i pazienti convenzionati nel caso in cui il paziente dovesse rifiutare o interrompere il trattamento clinico, sarà informato circa i suoi diritti e le responsabilità correlate; se il paziente manca per 3 sedute consecutive, viene sospeso e se non fissa un nuovo appuntamento per effettuare le rimanenti sedute entro 30 g.g., la posizione contabile-amministrativa viene chiusa, archiviata ed inviata al SIAS per il rimborso.

Visite Specialistiche Private:**L'accettazione e l'erogazione della prestazione**

Il personale in accettazione verifica la prenotazione della visita specialistica attraverso il gestionale "il mio dottore", fa firmare il consenso alla privacy ed emette la relativa fattura di pagamento.

Il paziente/utente verrà fatto accomodare in sala di attesa fino alla chiamata da parte del medico specialista.

Quest'ultimo stilerà l'anamnesi, grazie anche alla documentazione precedente eventualmente portata dal paziente e, se necessario, farà firmare il consenso alla prestazione e dopo effettuerà la visita.

Le Dimissioni del Paziente**Settore Fisioterapico:**

Al termine del ciclo di terapia, il medico fisiatra completa la cartella riabilitativa ambulatoriale, riportando i risultati ottenuti e fornendo al paziente eventuali prescrizioni o raccomandazioni per mantenere e/o migliorare i risultati raggiunti.

Visite Specialistiche Private:

Il medico terminata la visita specialistica congederà il paziente consegnandogli la diagnosi/relazione.

Trasparenza nelle Prenotazioni

Le prenotazioni sono necessarie, la lista di attesa si forma in base alle richieste dell'utenza (un orario particolare, un terapeuta specifico) ed alle eventuali urgenze che hanno la precedenza, in questi casi, i tempi medi di attesa non superano le due settimane; in caso di raggiungimento del budget regionale, l'attesa invece si può protrarre per le prestazioni in accreditamento, anche per 4 settimane.

Comunque prima della scadenza del ciclo fisioterapico, il paziente che intende proseguire con un ulteriore percorso terapeutico, deve manifestare la propria volontà, prenotando le nuove sedute prima della fine del trattamento in corso, altrimenti, dovrà essere dimesso, ed effettuare una nuova immissione/prenotazione.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

I Pagamenti possono avvenire con: contanti, bancomat/carte di credito ed assegni.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Trattamenti

La struttura effettua le prestazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 20.00, il sabato è chiuso.

Consegna Documentazione Sanitaria

A richiesta dell'utenza, la documentazione sanitaria può essere ritirata entro 7 giorni lavorativi.

SEZIONE TERZA

Obiettivi di qualità, impegni e programmi

Obiettivi e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni date al paziente dal medico sul trattamento terapeutico

La Direzione ha stabilito ulteriori obiettivi da realizzare (Standard di qualità):

OBIETTIVI	SOLUZIONE	OBIETTIVI
Migliorare la qualità della vita	Migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi	Migliorare la qualità della vita
Rispetto del tempo e della dignità del Paziente	Brevi tempi di attesa	Rispetto del tempo e della dignità del Paziente
Identificabilità degli operatori	Cartellini	Identificabilità degli operatori
Ambiente confortevole	Ambienti accoglienti, puliti e che garantiscano la privacy (vetri opacizzati, tendine porte)	Ambiente confortevole
Privacy	Rispetto della normativa Dlgs196/03 e smi e RUE 679/2016	Privacy

Impegni e programmi

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE QUARTA**Meccanismi di tutela e di verifica**

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di una specifica procedura.

Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa.

I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura e/o Responsabile della Qualità (Ines Ambrosi) attraverso la segreteria negli orari di apertura del Centro, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

Organi di tutela dei pazienti

La Direzione informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è

Cittadinanzattiva onlus

Via Domenico Silveri, 10 - 00165 Roma

Servizio di accoglienza e segnalazioni PIT Salute Roma – Progetto di Tutela Integrato

Tel. 06/6373281 - Martedì e Giovedì dalle 10:00 alle 13:00

Fax 06/6385881

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi

Relazione sullo stato degli standard

Il **CENTRO** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Il **CENTRO** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

Allegati: ALL. 1 – Elenco personale in Servizio

ALL. 2 – Modulo Reclamo

ALL.3 – Tariffario Prestazioni¹

¹ a richiesta in accettazione.